

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

School of Computer Science
Teknik Informatika – Statistika
Skripsi Sarjana Program Ganda
Semester Genap 2013/2014

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN MENGUNAKAN METODE ANALISIS JALUR BERBASIS KOMPUTER

Riza Ismail 1301048206

Abstract

Competition in the culinary industry requires the right strategy to create customer satisfaction, and maintain customer loyalty. The price and quality of products is one of the factors that could affect customer satisfaction and customer loyalty. The purpose of this study was to see whether the price and quality of products offered to customer meet satisfaction of customer and can keep customer loyalty. The method of this study was using path analysis to see the effect of each variable. The results obtained indicate the price and quality of products have a significant effect to customer satisfaction and customer satisfaction also significantly affect customer loyalty. This research is needed periodically to see customer interest, therefore, a computer program based on computer using Java language created to see the effect of price and quality of products to customer satisfaction and its impact on customer loyalty.

Keywords : *Price, Product Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Java*

Abstrak

Persaingan dalam industri kuliner membutuhkan strategi yang tepat menciptakan kepuasan konsumen, serta menjaga loyalitas konsumen. Harga dan kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat apakah harga serta kualitas produk yang ditawarkan dapat memenuhi kepuasan konsumen serta dapat menjaga loyalitas konsumen. Digunakan metode analisis jalur untuk melihat pengaruh tiap variabel. Hasil yang didapat menunjukkan harga dan kualitas produk berpengaruh signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen serta kepuasan konsumen juga berpengaruh signifikan mempengaruhi loyalitas konsumen. Penelitian ini dibutuhkan secara berkala untuk melihat minat konsumen, oleh karenanya diciptakan program aplikasi berbasis komputer dengan menggunakan bahasa Java dalam melihat pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen beserta dampaknya terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : *Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen, Java*